

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเราเป็นอย่างมาก เช่น การใช้ทำธุรกิจ เพื่อความบันเทิง หรือติดต่อหาเพื่อนและคนรู้จัก ทำให้ความต้องการในการใช้อินเทอร์เน็ตของแต่ละพื้นที่นั้นมีอยู่มาก ไม่น้อยไปกว่าการใช้โทรศัพท์ ร้านบริการอินเทอร์เน็ตเป็นร้านที่ให้บริการใช้งานอินเทอร์เน็ต โดยคิดอัตราค่าบริการเป็นรายชั่วโมง มีตั้งแต่ 15 บาท ถึง 120 บาทต่อชั่วโมงขึ้นอยู่กับลักษณะการให้บริการ ปัจจุบันมีร้านบริการอินเทอร์เน็ตจำนวนมากในบริเวณชุมชน ร้านบริการอินเทอร์เน็ตนั้นนอกจากสร้างรายได้ให้กับเจ้าของกิจการแล้วยังช่วยส่งเสริมธุรกิจอื่นๆด้วย เช่น ธุรกิจการท่องเที่ยวรวมถึงพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้วย สังเกตได้จากนักท่องเที่ยวตามแหล่งต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริเวณถนนท่าแพ มีนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจำนวนมากใช้อินเทอร์เน็ตตามร้านบริการอินเทอร์เน็ตสำหรับหาข้อมูลสำหรับการท่องเที่ยวและชื่อของที่ระลึกเป็นจำนวนมาก รูปแบบที่ร้านบริการอินเทอร์เน็ตให้บริการนั้นเป็นบริการที่คอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งเชื่อมกับเครือข่ายที่พึงกระทำได้ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การถ่ายโอนแฟ้ม การค้นหาข้อมูล การติดต่อสื่อสาร การเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ห่างไกล อย่างไรก็ตาม บริการที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้งานก็ยังคงเป็นการตรวจเช็ครับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การสนทนาและเล่นเกม อุปสรรคสำคัญที่ทำให้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยยังไม่เติบโตเท่าที่ควรนอกจากค่าบริการแล้ว คือ ความเร็วในการเชื่อมต่อ ซึ่งความเร็วในการรับส่งข้อมูลคือสิ่งสำคัญที่จะทำให้อินเทอร์เน็ตพัฒนาสูงขึ้นต่อไป เช่น การรับส่งข้อมูลที่เป็นภาพและเสียง หรือการรับฟังวิทยุรวมทั้งโทรทัศน์ออนไลน์ ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในหลายๆประเทศที่การเชื่อมต่อเข้าเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นแบบบริการสื่อสารความเร็วสูง ในขณะที่ประเทศไทย ผู้ใช้ส่วนใหญ่ยังคงใช้การเชื่อมต่อด้วยโมเด็มที่มีความเร็วสูงสุดในการเชื่อมต่ออยู่ที่ 56 กิโลบิตต่อวินาทีเท่านั้น ประเภทของรูปแบบบริการสื่อสารความเร็วสูงมีอยู่หลายแบบด้วยกัน เช่น บริการสื่อสารข้อมูลความเร็วสูงผ่านใยแก้วนำแสง (Digital Data Network, Frame Relay, Virtual Leased Line) บริการนี้ของสัญญาณที่ใช้งานจะถูกจองไว้ตลอด 24 ชั่วโมงสำหรับลูกค้าแต่ละรายที่ต้องการสื่อสารข้อมูลอย่างรวดเร็ว แม่นยำและต้องการความปลอดภัยในการรับส่งข้อมูลแต่เสียค่าใช้จ่ายสูงมาก อีกประเภทหนึ่งคือบริการสื่อสารข้อมูลความเร็วสูงผ่านคู่สายโทรศัพท์พื้นฐานเสียค่าบริการรายเดือนไม่สูงมากนักเมื่อเทียบกับบริการสื่อสารข้อมูลแบบอื่น เช่น บริการเอดีเอสแอล เป็นต้น (<http://www.jnetgame.com>)

บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทเอกชนบริษัทหนึ่งที่ได้รับสัมปทานโดยตรงจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยบริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ได้เปลี่ยนชื่อบริษัทเป็นบริษัททีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2545 ในการเปิดให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตภูมิภาคทั้งสิ้นจำนวน 1.5 ล้านเลขหมาย ดำเนินงานภายใต้ระเบียบข้อบังคับขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย โดยในปี พ.ศ. 2535 ได้เริ่มดำเนินการบริการโทรศัพท์พื้นฐานตามความต้องการของผู้ใช้โทรศัพท์ บริการในปัจจุบันได้แก่ บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตภูมิภาค บริการโทรศัพท์สาธารณะในเขตภูมิภาค บริการสื่อสารข้อมูล บริการเสริมของโทรศัพท์พื้นฐานในเขตภูมิภาค และอื่นๆ (ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น 2545 : 10-11)

นอกจากนี้บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ยังพัฒนาบริการในการติดต่อสื่อสารข้อมูลข่าวสารผ่านรูปแบบอินเทอร์เน็ตโดยอาศัยโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัทฯ รวมทั้งให้บริการเอดีเอสแอล ซึ่งบริษัทฯ ได้เริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่ไตรมาสที่ 4 ของปี พ.ศ. 2545 โดยระยะแรกเปิดให้บริการใน 8 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ ลำพูน ชลบุรี สุราษฎร์ธานี ภูเก็ต ระยอง อุบลราชธานี และ สงขลา และจะขยายให้ครอบคลุมมากกว่าร้อยละ 30 ของพื้นที่ให้บริการของบริษัทฯ ในปี พ.ศ. 2546 (ทีทีแอนด์ที 2546 : 26-27)

บริการเอดีเอสแอล (มาจากคำว่า Asymmetric Digital Subscriber Line) เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยให้สามารถใช้คู่สายโทรศัพท์ที่มีอยู่ตามบ้านพัก หรือสถานที่ประกอบการ ในการรับส่งข้อมูลความเร็วสูงได้ โดยขณะที่รับส่งข้อมูลอยู่นั้นก็สามารถสนทนาโทรศัพท์ไปพร้อมๆ กันได้ ประโยชน์ที่นำไปใช้ เช่น การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูง การเชื่อมต่อระบบเครือข่ายต่างๆ เข้าด้วยกัน การใช้บริการประชุมทางไกล และการรับส่งข้อมูลในรูปแบบมัลติมีเดีย อัตราค่าบริการเอดีเอสแอลเริ่มตั้งแต่ 1,400 บาท ไปจนถึง 9,300 บาทต่อเดือน (ทีทีแอนด์ที 2546 : 28)

ปัจจุบันมีผู้ใช้บริการเอดีเอสแอลดังนี้ กลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 5.71 กลุ่มลูกค้าธุรกิจอื่นๆ ร้อยละ 10.44 และกลุ่มร้านบริการอินเทอร์เน็ตร้อยละ 83.85 จำนวนผู้ใช้บริการเอดีเอสแอลมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วโดยมีการขยายตัวของลูกค้าเอดีเอสแอลเพิ่มขึ้นเป็น 12 เท่าในระยะเวลาเพียง 5 เดือน (รายงานประจำเดือนสิงหาคม เขตธุรกิจ 5 ทีทีแอนด์ที 2546 : 12-14) แม้จำนวนลูกค้าจะมีไม่มากนักในขณะนี้ เนื่องจากพื้นที่ในการให้บริการยังไม่ครอบคลุม แต่หลังจากการเพิ่มพื้นที่ให้บริการแล้วจะสามารถครอบคลุมกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ซึ่งจะส่งผลให้มีลูกค้าใช้บริการมากขึ้น

ในอนาคตอันใกล้ จะมีการเปิดเสรีทางโทรคมนาคมขึ้นในประเทศไทย ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการแข่งขันในธุรกิจโทรศัพท์พื้นฐานสูงมากขึ้น เนื่องจากมีบริษัทเอกชนรายอื่นๆ สามารถ

เข้ามาดำเนินธุรกิจนี้มากขึ้น บริษัทฯ จึงได้มีนโยบายในการสร้างความพึงพอใจ และทัศนคติที่ดีของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทฯ เพื่อรองรับการแข่งขันเสรีทางโทรคมนาคมที่จะเกิดขึ้น บริษัทฯ จึงได้พัฒนาบริการในการติดต่อสื่อสารข้อมูลข่าวสารผ่านรูปแบบอินเทอร์เน็ต โดยอาศัยโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัทฯ เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับบริษัทฯ อีกทางหนึ่ง

จากรายงานประจำเดือนเมษายน พ.ศ. 2546 เขตธุรกิจ 5 พบว่าบริษัทฯ มีรายได้เพิ่มขึ้น 3 เท่าจากการให้บริการเอทีเอสแอลในลูกค้าแต่ละราย นอกจากจากบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ที่เป็นผู้ให้บริการเอทีเอสแอลแล้ว ยังมีผู้ให้บริการที่สำคัญอีกในเขตภูมิภาคคือ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้เริ่มเปิดให้บริการในเขตจังหวัดเชียงใหม่ตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2546 และ บริษัท เอเชีย มัลติมีเดีย จำกัด (AM) เป็นบริษัทร่วมดำเนินธุรกิจระหว่าง บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และ บริษัท เทเลคอม โฮลดิ้ง จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของ บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้วยทุนจดทะเบียน 6,127 ล้านบาท เพื่อให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ด้วยโครงข่าย Hybrid Fiber - Coaxial (HFC) ซึ่งมีขีดความสามารถสูงสุดในการรองรับบริการมัลติมีเดียต่างๆ ขณะนี้โครงข่าย HFC สามารถให้บริการได้แล้วกว่า 2.1 ล้านหลังคาเรือนทั่วกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และจังหวัดใหญ่ๆ ของประเทศ รวมไปถึงจังหวัดเชียงใหม่ (<http://www.am.co.th/tha/home.html>)

ดังนั้นจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะศึกษาในเรื่องนี้ โดยเน้นการศึกษาในเรื่องของทัศนคติ ที่มีต่อการให้บริการเอทีเอสแอลของบริษัทฯ เพื่อเป็นแนวทางให้บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) นำไปพัฒนาปรับปรุง และวางแผนการดำเนินงานด้านการบริการ การตลาด เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของผู้ประกอบการร้านบริการอินเทอร์เน็ตที่มีต่อการให้บริการเอทีเอสแอลของ บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงทัศนคติของผู้ประกอบการร้านบริการอินเทอร์เน็ตที่มีต่อการให้บริการเอทีเอสแอลของ บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)
2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และวางแผนการดำเนินงานในด้านการให้บริการของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้นเพื่อรักษาฐานลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ให้มากขึ้น

1.4 นิยามศัพท์

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ความคิดเห็น ที่มีต่อบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)

บริการเอดีเอสแอล (Asymmetric Digital Subscriber Line : ADSL) หมายถึง การให้บริการสื่อสารข้อมูลความเร็วสูงผ่านคู่สายโทรศัพท์ โดยแยกส่งข้อมูลด้วยความถี่ต่างกับเสียงโทรศัพท์ สัญญาณข้อมูลจะถูกส่งไปบนโครงข่ายสื่อสารข้อมูลไปยังปลายทาง ลักษณะเช่นนี้จะทำให้การใช้งานอินเทอร์เน็ตมีความเร็วสูง ไม่ว่าจะเป็นการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตหรือ การเชื่อมต่อเครือข่ายสำนักงาน (Branch Connection) และนอกจากนี้ยังสามารถใช้อินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์ได้ในเวลาเดียวกัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved